



CNPJ 73.230.674/0001-56 – NIRE



ATA DE REUNIÃO DE DIRETORIA

Página 1 de 1

**DATA, HORA E LOCAL:** 01.09.2022, às 09:00 horas, na Alameda Europa, 150, Alphaville, CEP 06.543-325, Cidade de Santana de Parnaíba, Estado de São Paulo.

**PRESEÇA:** Presentes a totalidade da Diretoria, Sr. Jean-Philippe Jacques Maurice Vallée – Diretor Presidente e o Sr. Fabien Jean Michel Tournier.

**COMPOSIÇÃO DA MESA:** Assumiu a presidência da mesa o Sr. Jean Philippe Jacques Maurice Vallée, o qual, dando início aos trabalhos convidou o Sr. Maick Felisberto Dias para secretariá-la.

**ORDEM DO DIA:** Em observância à Resolução BCB nº 155/2021, a Diretoria tem na agenda do dia a deliberação e votação quanto à Política Institucional de Relacionamento com Clientes.

**DELIBERAÇÕES:** Os diretores tomaram conhecimento e deliberaram sobre a Política Institucional de Relacionamento com Clientes, presente no Anexo único deste ato societário, sendo que, por unanimidade e sem quaisquer restrições, em observância à Resolução BCB nº 155/2021, a Diretoria aprova a Política Institucional de Relacionamento com Clientes.

**ENCERRAMENTO:** E, nada mais havendo a tratar, o Presidente franqueou a palavra a quem dela quisesse fazer uso. A seguir, como ninguém se manifestou, foram encerrados os trabalhos referentes às deliberações, sendo suspensa a reunião pelo tempo necessário para a lavratura da presente ata, a qual uma vez lida e achada conforme e por todos assinada, autorizou-se o Secretário a formalizar esta ata em forma de sumário e a reproduzir tantas cópias quando se façam necessárias.

**MESA:**

JEAN PHILIPPE  
JACQUES MAURICE  
VALLEE:24086268892

Assinado de forma digital por  
JEAN PHILIPPE JACQUES MAURICE  
VALLEE:24086268892  
Dados: 2022.09.13 09:38:37 -03'00'

**Jean-Philippe Jacques Maurice Vallée**  
Presidente de Mesa

MAICK  
FELISBERTO  
DIAS

Assinado de forma  
digital por MAICK  
FELISBERTO DIAS  
Dados: 2022.09.13  
11:42:23 -03'00'

**Maick Felisberto Dias**  
Secretário

**DIRETORES:**

JEAN PHILIPPE  
JACQUES MAURICE  
VALLEE:24086268892

Assinado de forma digital por  
JEAN PHILIPPE JACQUES  
MAURICE VALLEE:24086268892  
Dados: 2022.09.13 09:39:05  
-03'00'

**Jean-Philippe Jacques Maurice Vallée**  
Diretor Presidente

FABIEN JEAN  
MICHEL  
TOURNIER:2300223  
6861

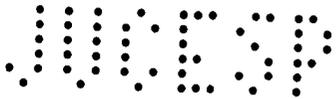
Assinado de forma digital  
por FABIEN JEAN MICHEL  
TOURNIER:23002236861  
Dados: 2022.09.13  
16:37:06 -03'00'

**Fabien Jean Michel Tournier**  
Diretor Administrativo Financeiro



CONVÊNIO  
JUCESP

SINGULAR


## POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

### 1. DO OBJETIVO E DAS DIRETRIZES INSTITUCIONAIS:

1.1. Esta Política, doravante denominada simplesmente “**POLÍTICA DE RELACIONAMENTO**”, reflete os valores e a cultura da Administradora de Consórcio RCI Brasil Ltda. (“**Administradora RCI**”), no relacionamento com seus clientes e usuários e tem por objetivo fundamental definir premissas, consolidar diretrizes, solidificar objetivos estratégicos e valores organizacionais, bem como promover e fomentar a cultura institucional que estimule relacionamentos colaborativos, justos, respeitosos e equilibrados.

1.2. Além disso, a presente **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO** tem por escopo atribuir, nos relacionamentos com os clientes e usuários, a adoção de comportamentos apropriados e princípios claros e inegociáveis.

1.3. Para a **Administradora RCI**, o tratamento justo, leal e respeitoso a clientes e usuários constitui um elemento estratégico e incorporado à cultura corporativa. Os clientes devem ser o centro do negócio, o que resultará em clientes mais vinculados, leais e que confiam na organização.

1.4. Os clientes têm o direito de serem tratados com respeito e de forma justa, com padrões éticos elevados, utilizando uma linguagem clara, que inclua a não discriminação, bem como assegurado que as solicitações, gestões, esforços, incidentes ou reivindicações interpostas por eles sejam resolvidas com a máxima rapidez, diligência e eficiência, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas.

1.5. Portanto, é missão e dever de todos os funcionários e colaboradores da **Administradora RCI** atuar, no relacionamento com clientes, de maneira honesta, imparcial e profissional ao longo das três fases definidas do processo de relacionamento (**pré-contratação, contratação e pós-contratação**).

1.6. Nesse contexto, todos os funcionários, colaboradores e prestadores de serviços da **Administradora RCI** e, em especial, aqueles da linha de frente que tenham relação direta com o cliente, deverão conduzir suas atividades observando as diretrizes e premissas constantes desta **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO** e os princípios da ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação da imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

### 2. DO DESENHO E DA CONCEPÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS:

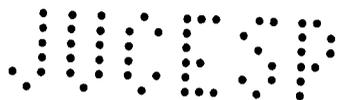
2.1. Um objetivo fundamental para a **Administradora RCI**, como instituição responsável socialmente, consiste em realizar uma avaliação correta do desenho e da concepção dos produtos e serviços que oferece, a fim de assegurar permanentemente a sua adaptação de acordo com o perfil do cliente e com a legislação e os normativos vigentes.

2.2. As áreas responsáveis pelo desenho e pela concepção de produtos e serviços, previstas no procedimento de novos produtos, deverão assegurar que os produtos e serviços oferecidos aos clientes em função da avaliação de suas características e complexidade seguem os princípios de definição de público-alvo.

2.3. Para uma atuação correta, direta e efetiva na implantação do conceito da visão cliente, a **Administradora RCI** possui um procedimento por escrito, denominado procedimento de novos produtos e serviços onde detalha as condutas apropriadas dos envolvidos e representantes da instituição, os respectivos responsáveis pelas atividades relacionadas aos produtos e serviços, os princípios norteadores de suas atuações, bem como o cumprimento dos requisitos regulatórios aplicáveis.

### 3. DA COMUNICAÇÃO E DAS OFERTAS:

3.1. A **Administradora RCI** e todos os seus colaboradores e prestadores devem assegurar que, durante todo o ciclo da relação com os clientes, as comunicações sobre os produtos sejam feitas com transparência e clareza, independente do momento em que são realizadas, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades,



custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições.

3.2. Todas as áreas de primeira linha de atuação encarregadas de trabalhar e desenvolver a comunicação e marketing com os clientes e aquelas suscetíveis à relacionamento com esse público, principalmente as equipes comerciais, deverão basear suas relações nos princípios de transparência e comunicação adequada com os clientes.

3.3. A informação fornecida aos clientes deve ser clara, precisa, suficiente e oportuna, sendo vedada a informação que leve a falsas expectativas e a indução ao erro quanto ao produto. Também deve ser expressa em linguagem simples e apresentada em um formato claro.

3.4. As informações devem ser colocadas à disposição dos clientes com tempo suficiente para que possam analisá-las antes de tomar decisões de contratação. Os clientes devem receber a informação mais atualizada nos momentos em que a informação é mais útil para eles, ou seja, a informação correta no momento adequado. Por ocasião da adesão ao grupo de consórcio, deve ser informado ao cliente os custos de participação, sendo no mínimo e quando aplicável, a taxa de administração, taxa de fundo de reserva e seguro, na forma da regulamentação em vigor.

#### 4. DAS FORMALIZAÇÕES:

4.1. Toda a contratação, deve ser devidamente formalizada, nos termos da legislação e normativos vigentes e de acordo com as regras internas da **Administradora RCI**, utilizando redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao público, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições.

4.2. Na contratação de operações, todos os funcionários, colaboradores e prestadores de serviço devem assegurar a integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas.

4.3. É expressamente vedada a contratação de qualquer produto sem a anuência do cliente.

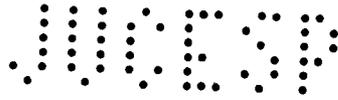
4.4. Assim como no tópico anterior, é vedada a prática de condicionar um produto a outro produto ou serviço (venda casada).

4.5. É necessário manter o registro adequado de todos os produtos contratados com o cliente, em mídia durável e dentro dos prazos exigidos legalmente ou necessários para exercer, de maneira adequada, os direitos ou o cumprimento das obrigações da **Administradora RCI** perante seus clientes, às autoridades competentes ou terceiros devidamente legitimados, independentemente da sua natureza ou volume, para que seu acesso e recuperação sejam possibilitados com agilidade.

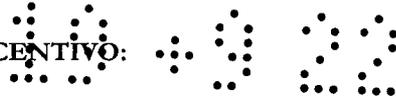
#### 5. DAS INFORMAÇÕES E DO ATENDIMENTO:

5.1. Em qualquer das três fases definidas do processo de relacionamento (**pré-contratação, contratação e pós-contratação**) as informações repassadas aos clientes devem ser claras, completas e uteis, reforçando os aspectos que são considerados de interesse associados à própria contratação, mudanças nos termos e condições de um produto ou serviço financeiro, entre outros.

5.2. Além de ser claro e preciso, todo e qualquer atendimento às demandas de clientes deve ser sempre tempestivo e de maneira completa, respeitando a legislação e normas vigentes.



## 6. DO SISTEMA DE INCENTIVO:



6.1. A **Administradora RCI** deve promover o equilíbrio das metas de resultados e de incentivos associadas ao desempenho de representantes com as diretrizes e os valores organizacionais previstos nesta política.

6.2 O sistema de incentivos, voltado a reconhecer o desempenho de representantes, bem como o modelo de governança comercial da **Administradora RCI**, deverá prever:

- (i) Oferta de produtos de acordo com perfil do cliente; e
- (ii) Metodologia de metas ajustada e priorizada aos modelos de pensão ao risco e perfil de cliente.

6.3. Ficam elegíveis ao pagamento de remuneração variável, somente os representantes que atingirem os critérios de qualidade, formalização, cumprimento de itens regulatórios e satisfação do cliente.

6.4. As alterações sobre os incentivos pagos para comercialização de produtos, são realizadas mediante aprovação de executivos sêniores específicos, que devem assegurar a adequação dessas regras e dos princípios de transparência e ética, proporcionando a convergência de interesses com as necessidades dos clientes.

## 7. DAS RECLAMAÇÕES:

7.1. Uma proteção adequada ao cliente deve incluir critérios de atendimento e de resolução de suas preocupações, manifestações ou reclamações. Assim, é dever de todos facilitar aos clientes o acesso aos canais de atendimento da instituição e informar o procedimento para a apresentação de reclamações sem estabelecer limitações ou adotar medidas que impeçam ou dificultem o direito do cliente de reclamar.

7.2. Para o melhor e mais adequado tratamento desses casos, a **Administradora RCI** possui um procedimento, detalhando as condutas apropriadas, a dinâmica no tratamento das manifestações, os seus respectivos registros e processos de análises de causa-raiz, os responsáveis, os princípios balizadores de suas atuações e o cumprimento dos requisitos regulatórios aplicáveis.

## 8. DA EXTINÇÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL E LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA:

8.1. Todos os funcionários e colaboradores da **Administradora RCI** devem respeitar a decisão do cliente de extinguir a relação contratual, observadas sempre as regras do produto e os normativos legais.

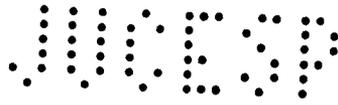
8.2. Assim, todos devem garantir que não existam barreiras para realização de liquidações antecipadas de dívidas e obrigações, cancelamentos ou desistências da contratação de produtos. Se para tal processo exista a cobrança de valores adicionais, os preços, custos e outras consequências dessas decisões para o cliente devem estar devidamente justificados, sendo proporcionais e estes devem ser comunicados com clareza e transparência.

## 9. DA GOVERNANÇA

9.1. O desenvolvimento adequado da **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO**, seja em termos de tomada de decisões, de gestão em geral ou de supervisão e controle, exige uma estrutura de governança interna que garanta o cumprimento e a efetividade da **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO** e a participação e o envolvimento necessário de todos os empregados, colaboradores e prestadores de serviços da **Administradora RCI**.

9.2. Assim, para uma governança adequada da **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO** e, com o escopo de verificar, promover, supervisionar e assegurar a sua coerência e implementação, monitorar o seu cumprimento, avaliar a sua efetividade e identificar e corrigir eventuais deficiências, serão empregadas as seguintes ferramentas e adotadas as práticas a seguir, não excluindo outras que possam ser celtas:

- (i) Avaliação dos normativos de reguladores e supervisores em matéria de defesa do consumidor e relacionamento com clientes e seus respectivos impactos;
- (ii) Realização de auditorias relacionadas ao assunto tratado nesta **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO**;



- (iii) Análise constante dos instrumentos contratuais e dos materiais comercial e publicitário utilizados;
- (iv) Verificação ininterrupta de adesão ao Código de Conduta da **Administradora RCI**;
- (v) Avaliação dos indicadores de queixas, reclamações e outro tipo de “feedback de cliente” e análise da causa raiz dos temas ofensores; e
- (vi) Estudo dos indicadores que permitam avaliar e supervisionar a relação efetiva entre a **Administradora RCI** e seus clientes e usuários.

9.3. Para assegurar o real e efetivo cumprimento dos procedimentos e diretrizes desta **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO**, são nomeadas as seguintes áreas, considerando o conceito de linhas de atuação:

**9.3.1. Área Relações com Clientes:** atuará também diretamente com os clientes e usuários e com as demais áreas internas da **Administradora RCI**, garantindo o real cumprimento desta **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO**. Será, ainda, principal responsável nos seus respectivos âmbitos de competência, incluindo a titularidade da **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO**.

**9.3.2. Área de Controles Internos:** atuará como segunda linha de atuação. Será responsável por avaliações periódicas da aplicação da **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO** e o seu efetivo e correto cumprimento das condutas e normas por todos os envolvidos.

**9.3.3. Auditoria:** como última linha de atuação, desempenhará papel fundamental para assegurar a consistência de rotinas e procedimentos operacionais afetos à **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO** e avaliar a eficiência e efetividade dos mecanismos de acompanhamento e controle, realizando testes periódicos.

## 10. DO PROGRAMA DE TREINAMENTO:

10.1. Todos os empregados e prestadores de serviços da **Administradora RCI** que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes deverão ser capacitados, por meio de um programa de treinamento específico.

## 11. DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO:

11.1. A **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO** é aplicável à Administradora de Consórcio RCI Brasil Ltda. e foi devidamente aprovada por sua Diretoria.

## 12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

12.1. As normas e políticas vigentes na data de entrada em vigor da presente **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO** foram adaptadas aos seus termos, no que foi aplicável e necessário. Nenhuma outra política ou manual interno da **Administradora RCI** poderá ser conflitante com a presente **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO**, também no que for aplicável.

12.2. O conteúdo da **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO** será objeto de avaliação e revisão periódica e contínua, com a realização das mudanças ou modificações consideradas necessárias e convenientes. Não obstante a revisão periódica, quando identificada a necessidade de alteração pontual, a **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO** será imediatamente modificada.

12.3. A presente **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO** será publicada e será objeto de divulgação a todos os colaboradores e demais interessados que de alguma forma possam ter relação com o conteúdo do presente instrumento e relação com a **Administradora RCI**.

12.4. Esta **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO** entrará em vigor no dia seguinte à data de sua publicação.

12.5. A elaboração desta **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO** e eventuais alterações são de responsabilidades da Departamento de Relação com Clientes.